

2025.02.03

労災リスク・インフォメーション <No. 36>

鉄道会社における安全文化醸成取組

【要旨】

- 鉄道会社において安全は経営の最重要課題であり、全社的に安全に対する取り組みが重層的に展開されている。
- 全ての従業員向けの行動指針もあり、最も重要なことが簡潔に記載されている。
- 安全に対する取り組み、事故の風化防止の取り組みをソフト面・ハード面で紹介していく。

1. 安全に対する考え方・向き合い方

安全が経営の最重要課題とされる鉄道会社では、「安全にゴールはない」という考えのもと徹底的な安全に対する取り組みがされている。安全が脅かされる状態や労働災害は従業員の命だけでなく、お客さまの命に直結する可能性が非常に高いからである。全社員が毎日安全に対して取り組んでいるが、それを持続させるため、レベルアップするための活動も行っている。

一方、安全が全ての基礎であるということは理解しているが何をすれば良いかわからない企業も見受けられる。そこで本稿では、鉄道会社が行っている安全に関する取り組みを前職での実体験をもとに紹介していく。

2. 安全綱領～全社員の行動指針～

お客さまに安心して鉄道を利用してもらうことが最も大事である鉄道会社では、絶対に安全という信頼を得なくてはならない。これは昔から言われ続けていることであり、運輸省令第55号として「運転の安全に関する省令」が定められ、その中に安全綱領が明記されている。そしてこの安全綱領こそ「絶対に守らなくてはならないこと」であり、この内容に基づいた行動をすることを徹底づけられている。

1. 安全は輸送業務の最大の使命である。
2. 安全の確保は、規定の順守及び執務の厳正から始まり、不断の修練によって築きあげられる。
3. 確認の励行と連絡の徹底は、安全の確保に最も大切である。
4. 安全の確保のためには、職責を超えて一致協力しなければならない。
5. 疑わしい時は、あわてず、自ら考えて、最も安全と認められるみちを採らなければならない。

これは鉄道会社の一つで掲げられている安全綱領である。他の鉄道会社でも多少の言い回しの違いはあるが、ほぼ同じ内容が掲げられている。会社の目指すべき姿等が書かれたポスターを全ての執務室に貼っている企業も多々あると思うが、安全綱領も同様に同社のすべての職場のすべての執務室に貼られている。ちなみに、東日本大震災で津波からの避難の際にマニュアル通りではなかったが地元の方の意見通りに避難をして被害者ゼロという事象があった経緯から、5の部分に「あわてず、自ら考えて、」が追加された。

この鉄道会社では、安全綱領を研修や勉強会など、事あるたびに全社員で唱和することで安全意識を再確認する文化がある。それだけでなく、社内試験では安全綱領を全て書かされることもあり、誤字

脱字が許されないのは言うまでもないが、句読点の位置まで正確に問われたので、会社の安全に対する意識の高さを感じさせられる瞬間と言えるだろう。

3. 確認会話の重要性～ヒューマンエラー防止の取り組み～

安全綱領の3にも書かれているように、安全の確保に最も大切なものの一つとして確認の励行が挙げられている。確認を怠るとヒューマンエラーに直結し、それが事故や労働災害の発生原因にもなる。ここでは安全への取り組みのソフト面として確認会話を紹介していく。

(1) 確認会話とは

鉄道の歴史は事故の歴史でもあり、事故があるたびに再発防止策が実施されてきた。最近では京浜東北線の脱線事故の原因の一つに、確認会話が出来ていないということがあった。確認会話とは聞き慣れない言葉かもしれないが、言い間違い・聞き間違いによる誤解、伝達ミスやヒューマンエラーを防止するために、相互に内容を確認することである。鉄道業界や航空業界では確認会話が有名な言葉であり、伝達ミスやヒューマンエラーがお客さまや社員の死傷事故に直結することもあり、確認会話が徹底されている。

(2) 確認会話の使用方法

鉄道では乗務員や保守作業員と指令員間での連絡手段は無線や電話で行うため、言葉による情報が全てである。平常時なら慌てることはないが、いざトラブルが発生した際に列車を遅らせたくない焦り・乗車中のお客さまの目・周りの雑音など様々や横やり要素がある中で正確に情報のやり取りをしなければならぬ。そんな中でも誤解や伝達ミスを防ぐために筆者が実際に使っていた言い回しをいくつか紹介する。

- ・ 13：05→じゅうさんじころごふん（15分や25分と勘違い防止のため）
- ・ 架線→がせん（河川と混合防止のため）
- ・ 12番線→とおふたばんせん（聞き間違い防止のため）

上述の言い回しは業界用語のような部分もあるが、何よりも大切なことは相手に正確な情報を伝えることである。同じことを伝える場合でも、表現方法を変えて念押しすることで理解してもらうように心掛けることも問われてくる。7時のことを「ななじ」と敢えて言うことにより聞き間違いや勘違い防止をする方は一定数いると思うが、同じような感覚である。また、情報の受け手も「その旨、承知」と返事をするのではなく、内容を復唱してしっかりと情報が伝わったことを伝達した側に教える必要がある。それだけでなく、「○日の8時まで」と言われた場合、午前8時なのか午後8時なのか定かではないので、「○日の夜8時ですか？」と聞き返すことにより相互の誤解をなくすことが出来る。これらを徹底すべく、確認会話をテーマとした勉強会を定期的に全社員に実施することによりヒューマンエラーの防止、労働災害事故の防止に努めている。

4. 事故の風化防止対策

「ヒトは忘れる生き物」という特性上、事故の風化防止を徹底することが必要になってくる。研修にて座学で安全について講義やグループ討議をすることも重要ではあるが、事故車両や事故現場を見た方がインパクトとして大きく、記憶にも残りやすく考えさせられることがあることは想像しやすいと思う。ここでは安全への取り組みのハード面を紹介していく。

(1) 事故の歴史展示館

2. で取り上げた鉄道会社には事故の風化防止を目的とした、事故の歴史展示館というものがある。

ここには新潟県中越地震で脱線した新幹線や、東日本大震災の津波で流された車両、川崎で脱線した車両などがそのままの状態で見学することができる。実際の事故車両のインパクトは大きく、事故の風化防止に大きな役割を果たしていると言えるだろう。また、全社員が定期的にこの事故の歴史展示館を見学するように徹底されている。筆者が運転士をやっていた頃に事故車両を見るときの視点と、輸送指令員として運行管理をする立場になってから事故車両を見る視点では異なる部分があった。当該列車の運転士であれば、周りの列車を止める措置を迅速にとりお客さまの救済ができるのか。また、輸送指令員であれば、事故の一報を受けた際にどうすれば運転士や車掌を焦らせずに正確な情報を聞き出して適切な指示ができるか考えさせられた。このように、事故・災害の物理的な記録の保存は事故風化防止対策としても有効であり、自分のステージに応じてどうしなければならないか考えさせられる環境として定期的な見学も有効であると考えられる。

(2) 事故現場から学ぶ安全

事故車両を見るのと同様に、三現主義に基づき事故現場に赴いてこそ学ぶことも多い。各職場の有志が集まって、実際の事故現場に行き安全に対する意識の向上や事故の風化防止に取り組む活動も行われている。

事故現場に行くと思霊碑があるのは鉄道事故に限った話ではないと思うが、いくつかの事故現場に赴いた中で最も印象的だったのは福知山線の脱線事故現場だった。たくさんの人の日常が一瞬にして激変し、悲しんでいる人や苦しんでいる人の手紙や事故の詳細を見ると心が痛み、事故は2度と起こしてはいけないと痛感させられた。また、100年以上前の事故現場の慰霊碑にも赴いたことがあるが、近隣の方か遺族の方が定期的にお供えしていると思われる花を見て事故の風化は絶対にいけないと気付いたこともあった。このような現地での気づきを共有する場や発表する場もあったので、現場に赴くという行為も安全文化醸成には大きな役割を果たしていると言えるだろう。

5. 安全文化醸成に向けて

本稿では実体験に基づいた安全への具体的な取り組みの紹介をしたが、確認会話を徹底する・実際の現場で学ぶことは鉄道会社に限らず他の業種でも実施可能な内容ではないだろうか。また、安全というしっかりとした基礎があってこそ会社の飛躍ができる。安全に関して各組織で様々な活動が実施されているが、本稿が安全文化醸成の一助となれば幸いである。

以上

MS & ADインターリスク総研(株) リスクマネジメント第一部
リスクエンジニアリング第三グループ
上席コンサルタント
杉浦 拓未

参考

- (1) JR 東日本 グループ安全計画 2028
- (2) 中村竜、北村康宏、井上貴文、佐藤文紀、小野間統子『復唱と確認会話のコミュニケーションエラーの防止効果』2017年
- (3) 運輸安全委員会 東日本旅客鉄道株式会社 京浜東北線列車脱線事故 鉄道事故調査報告書 国土交通省 2015年

MS & ADインターリスク総研株式会社は、MS & ADインシュアランスグループに属する、リスクマネジメント専門のコンサルティング会社です。災害や事故の防止を目的にしたサーベイや各種コンサルティングを実施しております。弊社コンサルティングに関するお問合せは下記の弊社連絡先、または、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上の各社営業担当までお気軽にお寄せ下さい。

お問い合わせ先

MS & ADインターリスク総研株式会社 リスクマネジメント第一部

千代田区神田淡路町 2-105 TEL:03-5296-8944/FAX:03-5296-8942

<https://www.irric.co.jp/>

<労働安全衛生分野>

①労働災害に関するリスクを網羅的に把握し、対策を講じたい ⇒現場調査

貴社の事業所にお伺いし、労働安全衛生に関する活動状況や、労働災害の発生状況を確認したうえで、貴社の労働安全衛生に必要な対策を診断書として提供します。

②組織の安全意識・行動を把握し、安全文化の状態を診断したい⇒安全文化診断

従業員の皆さまにWEBを通じたアンケートにご回答いただくことで、貴社従業員の安全文化に関する状況を把握できます。

③社内での事故を減らしたい⇒ヒューマンファクターサーベイ

職場での事故発生の原因を「従業員の注意不足」で済ませていませんか？従業員の注意不足が生じる根本要因を把握し、必要な対策を診断書として提供します。

本誌は、マスコミ報道など公開されている情報に基づいて作成しております。

また、本誌は、読者の方々に対して企業のRM活動等に役立てていただくことを目的としたものであり、事案そのものに対する批評その他を意図しているものではありません。

不許複製/Copyright MS&AD インターリスク総研株式会社 2025